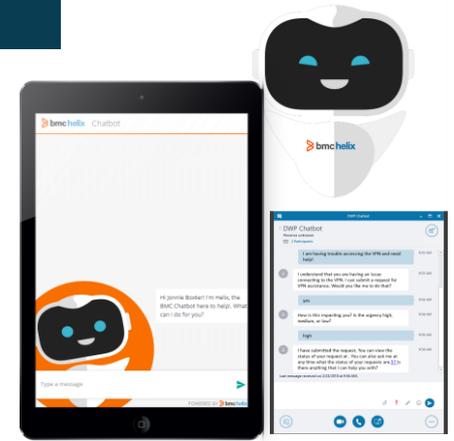




¿Qué es Virtual Agent?

BMC Helix Virtual Agent proporciona experiencias inteligentes y conectadas para mejorar la experiencia y productividad de los empleados, integrándose con herramientas clave como BMC Helix Digital Workplace y BMC Helix Business Workflows.

El Agente Virtual de BMC utiliza la IA generativa de BMC HelixGPT para resolver solicitudes de manera rápida, efectiva y eficiente; gracias a esta tecnología, el agente puede comprender y procesar solicitudes complejas, ofrecer soluciones precisas y automatizar tareas comunes, mejorando la experiencia del usuario y optimizando el flujo de trabajo en tiempo real.



Beneficios de Helix Virtual Agent

- ◆ Experiencia moderna con servicios proactivos, predictivos y automatizado.
- ◆ Experiencia Omni-canal - Ofrece una experiencia intuitiva a través de cualquier canal Web, Móvil, Social, Chat.
- ◆ Mayor rapidez y eficiencia para reducir costos y liberar recursos.
- ◆ BMC Helix Virtual Agent - Ofrece capacidades conversacionales y búsqueda potenciada por IA para anticiparse a las necesidades de los usuarios.

Mejoras Operacionales

BMC Helix Digital Workplace a través de BMC Helix Virtual Agent

Permite a los usuarios interactuar con BMC Helix Virtual Agent en lenguaje natural para solicitar servicios, aplicaciones y más del catálogo BMC Helix Digital Workplace o buscar artículos de conocimiento en una interfaz conversacional.

Productos utilizados: BMC Helix Virtual Agent, BMC Helix Plataforma, BMC Helix Digital Workplace Advanced e IBM Watson Assitant.

Productos opcionales: Microsoft Skype Empresarial, Microsoft Teams, Slack y Twilio para SMS.

BMC Helix Business Workflows a través de BMC Helix Virtual Agent

Permite que todas las unidades de negocio como RR.HH., Finanzas u otras la posibilidad de crear y ofrecer sus propios servicios a través de chatbots personalizados adaptados a sus necesidades empresariales.

Productos utilizados: BMC Helix Virtual Agent, BMC Helix Platform, BMC Helix Business Workflows e IBM Watson Assistant.

Productos opcionales: Microsoft Skype Empresarial, Microsoft Teams, Slack y Twilio para SMS.

BMC Helix GPT a través de BMC Helix Virtual Agent

BMC HelixGPT permite a los usuarios aprovechar los nuevos casos de uso con tecnología Generativa AI para resolver problemas más rápido, mejorar la colaboración y aumentar la productividad.

- ◆ Capacidades de sumariación del conocimiento para el usuario final.
- ◆ Creación de peticiones del catálogo de DWP.
- ◆ Consulta del estado de peticiones abiertas desde una interfaz conversacional.
- ◆ Acceso al chat con un agente en el caso en el que el usuario no resuelva la consulta.